

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

Ю. О. Давідіч
Г. І. Фалецька

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

з дисципліни

«ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИЦІЙНА РОБОТА»

*(для студентів 2 курсу денної і 5 курсу заочної форм навчання
напряму підготовки 6.070101 – Транспортні технології
(за видами транспорту))*

Давідіч Ю. О. Конспект лекцій з дисципліни «Транспортно-експедиційна робота» для студентів 2 курсу денної і 5 курсу заочної форм навчання напряму підготовки 6.070101 – Транспортні технології (за видами транспорту) / Ю. О. Давідіч, Г. І Фалецька ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 27 с.

Автори: д-р техн. наук, проф. Ю. О. Давідіч
канд. техн. наук, доц. Г. І. Фалецька

Рецензент д-р техн. наук, проф. В. К. Доля

Рекомендовано кафедрою транспортних систем і логістики, протокол засідання № 1 від 31 серпня 2016 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
Тема 1 СТАН І РОЗВИТОК ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ І ОРГАНІЗАЦІЙ.....	6
1.1 Розвиток транспортно-експедиційного обслуговування в Україні	6
1.2 Організація транспортно-експедиційного обслуговування за кордоном.....	6
Тема 2 ІСНУЮЧІ ФОРМИ І ВИДИ ТРАНСПОРТНО- ЕКСПЕДИЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	7
2.1 Аналіз різних форм транспортно-експедиційного обслуговування.....	7
2.2 Основні поняття транспортно-експедиційної діяльності.....	8
Тема 3 ПІДПРИЄМСТВА ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	9
3.1 Тенденції розвитку транс педиційних підприємств (ТЕП).....	9
3.2 Принципи побудови транспортно-експедиційних підприємств....	10
3.3 Структура і функції транспортно-експедиційного підприємства і його відділень.....	11
3.4 Структура транспортно-експедиційних підприємств різних форм транспортно-експедиційного обслуговування транспортних вузлів...	11
Тема 4 ОСОБЛИВОСТІ ТЕХНОЛОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	13
4.1 Технологічний процес комплексного еталонного транспортно- експедиційного обслуговування.....	13
4.2 Методика вибору раціональної форми організації транспортно- експедиційного обслуговування підприємств і організацій.....	14
4.3 Методика визначення доцільності використання залізничного й автомобільного транспорту у вантажних перевезення.....	14
4.4 Методичні основи проектування систем якості на транспортно- експедиційних підприємствах.....	15
Тема 5. ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ ТА ОРГАНІЗАЦІЙ, НАСЕЛЕННЯ.....	16
5.1 Особливості функціонування служб транспортного сервісу в ринкових умовах.....	16
5.2 Економіко-математична модель вибору оптимального рівня концентрації транспортно-експедиційного обслуговування.....	17
5.3 Економіко-математична модель вибору ефективної стратегії обслуговування споживачів транспортних послуг.....	18

Тема 6 ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ.....	19
6.1 Структура мережі транспортно-експедиційного обслуговування населення.....	19
6.2 Класифікація і характеристика транспортно-експедиційних послуг населення.....	20
6.3 Технологія виконання основних послуг міських і приміських перевезень вантажів населенню.....	20
6.4 Планування, облік і аналіз роботи підприємств транспортно-експедиційного обслуговування.....	22
6.5 Методика оперативного планування поточних замовлень населення на транспортно-експедиційне обслуговування.....	23
6.6 Визначення потреб населення у транспортно-експедиційному обслуговуванні.....	24
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	26

ВСТУП

Одним із напрямків удосконалення автомобільних перевезень вантажів для підприємств і організацій народного господарства, підвищення якості їхнього виконання є розвиток транспортно-експедиційного обслуговування (ТЕО).

Транспортно-експедиційні операції являються частиною перевізного процесу і виконуються спеціалізованим ТЕП з доручення і за рахунок вантажовласників. При цьому забезпечується централізоване завезення (вивіз) вантажів на залізничні станції, у морські, річкові порти (пристані) і аеропорти. Це є основою комплексної експлуатації різних видів транспорту при їхній взаємодії в транспортних вузлах, створюються умови для забезпечення безперервності транспортного процесу і впровадження більш прогресивної форми роботи морського, річкового, залізничного, повітряного й автомобільного транспорту по взаємозалежних безперервних планах-графіках на основі єдиного технологічного процесу.

Особливого значення набуває ТЕО підприємств і організацій сільськогосподарських районів, розташованих удалині від залізничних і водних шляхів.

Тема 1 СТАН І РОЗВИТОК ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1 Розвиток транспортно-експедиційного обслуговування в Україні

Транспортна експедиція виконує функції організатора транспортного процесу з метою:

- забезпечення своєчасної і збереженої доставки вантажів;
- зменшення витрат на їхню переробку і транспортування;
- повного вивільнення відправників вантажу й одержувачів від виконання невластивих їм за основним виробництвом видів діяльності.

Цим транспортна експедиція безпосередньо впливає на підвищення ефективності роботи підприємств, що обслуговуються, а також різних видів транспорту в транспортних вузлах.

До утворення незалежної України, незважаючи на значний розвиток ТЕО, комплекс транспортно-експедиційних послуг усе ще був незначний і задовольняв потреби усього на 15–20%. Це зв'язано з рядом причин, які можна об'єднати у три групи:

- недосконалість системи управління;
- низький рівень оснащення виробничої бази ТЕП;
- недоліки ТЕО, обумовлені зовнішніми факторами.

Дослідники виділяють 6 періодів розвитку транспортно-експедиційного обслуговування на Україні.

1.2 Організація транспортно-експедиційного обслуговування за кордоном

У європейських країнах транспортна експедиція утворилася з залізничних агентств, що займалися комплектуванням відправлень вантажів для залізниці. Першочерговою задачею створення експедиції було усунення на транспорті складностей, зв'язаних з перевезенням дрібних відправок вантажів. Крім того, транспортна експедиція повинна була стати посередником між вантажовласниками і залізницею.

У період утворення експедиції в XIX столітті були прийняті правові норми, що регулюють взаємовідносини експедиції з клієнтурою. У XX столітті, поряд з існуванням застарілих законоположень про експедиції, широке застосування в багатьох капіталістичних країнах дістали так звані національні

«Загальні умови експедиції», які були розроблені професійними асоціаціями експедиторів різних країн.

Єдині національні "Загальні умови експедиції" були прийняті в Австрії, Англії, Бельгії, Голландії, ФРН, Франції, Швейцарії. У чотирьох європейських країнах (Данії, Норвегії, Швеції, Фінляндії), експедиторські організації яких були членами Асоціації північних експедиторів, був прийнятий єдиний уніфікований текст "Загальні умови експедиції". Ряд європейських капіталістичних держав, таких як Греція, Італія, Іспанія, Португалія, не мають національних Загальних умов експедиції.

Визначення договору експедиції по законодавству капіталістичних країн не дає навіть зразкового переліку послуг, що може зробити своїй клієнтурі експедитор. Звичайно в договорі міститься тільки посилання на таку загальну ознаку експедиторської діяльності, як її тісний зв'язок з перевезенням. З цього випливає, що послуги експедитора можуть носити самий різнобічний характер. Конкретний договір експедиції може бути укладений і на комплекс експедиційних послуг, і на виконання однієї з них, наприклад одержання прибулого вантажу.

Тема 2 ІСНУЮЧІ ФОРМИ І ВИДИ ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

2.1 Аналіз різних форм транспортно-експедиційного обслуговування

Виникнення ТЕО, як відомо, стало закономірним результатом суспільного поділу праці на транспорті, у сфері обертання. Це обумовлено процесом концентрації перевезень в умовах спеціалізації окремих видів магістрального транспорту і формування багатовидової транспортної системи.

У процесі розвитку ТЕО утворилися різні варіанти (форми) організації ТЕО:

1. ТЕО на базі підрозділів залізниць.
2. ТЕО на базі АТП і організацій АТЗК.
3. ТЕО на базі підрозділів залізничного і автомобільного транспорту.
4. ТЕО на базі створення автономної мережі спеціалізованих транспортно-експедиційних підрозділів, які не входять у систему якого-небудь виду транспорту.

Наявність декількох варіантів (форм) ТЕО, рівнобіжний їхній розвиток і

удосконалювання методів роботи утрудняє комплексне рішення проблеми ТЕО підприємств народного господарства. Тому в число актуальних була висунута задача вибору й обґрунтування найбільш раціонального варіанта ТЕО.

2.2 Основні поняття транспортно-експедиційної діяльності

Основні поняття транспортно-експедиційної діяльності регламентуються нормативними документами: Громадським кодексом України, Статутами та кодексами різних видів транспорту.

Згідно з цими документами поняття, які використані в тексті, мають такий зміст.

Транспортно-експедиційне обслуговування – процес надання експедиційних послуг вантажовідправникам та вантажоодержувачам згідно з договором транспортної експедиції та встановленими нормами і вимогами.

Вантажовідправник – споживач транспортних послуг, який здав вантаж до перевезення і визначений в договорі на перевезення в якості відправника.

Відправник – фізична або юридична особа, яка виступає від своєї особи або від імені особистого вантажу, багажу або вантажобагажу, яка вказана в документах на перевезення.

Вантажоодержувач – споживач транспортних послуг, який отримує вантаж після перевезення і який визначений в якості одержувача у договорі на перевезення.

Транспортна послуга – результат діяльності виконавця транспортної послуги по задоволенню потреби пасажирів, вантажоодержувача та вантажовідправника в перевезеннях згідно з нормами і вимогами.

Перевізник – сторона договору на перевезення, яка зобов'язується доставити наданий йому відправником вантаж до пункту призначення або до прикордонної станції і видати його вантажоодержувачу або передати другій транспортній організації.

Клієнт – сторона договору транспортної експедиції, яка надала доручення виконати або організувати виконання визначених цим договором послуг, що пов'язані з перевезенням вантажу, та яка прийняла на себе зобов'язання оплатити ці послуги.

Виконавець транспортної послуги – фізична або юридична особа, яка являється стороною договору на перевезення і яка надає послугу.

Споживач транспортної послуги – фізична або юридична особа, яка являється стороною договору на перевезення і яка користується послугою.

Договір на перевезення – документ між виконавцем та споживачем транспортних послуг, в якому регламентуються обов'язки та відповідальність сторін при перевезеннях.

Вантажні перевезення – транспортні послуги по переміщенню матеріальних цінностей, які пов'язані з їх схоронністю та своєчасною доставкою.

Транспортна експедиція – транспортні послуги, які пов'язані з організацією процесу відправки та отримання вантажу, а також інших робіт, які мають відношення до перевезень, згідно з договором.

Експедитор – сторона договору транспортної експедиції, яка організовує та надає транспортні послуги при вантажних перевезеннях.

Експедиційна послуга – вид транспортної послуги, яка пов'язана з організацією процесу відправлення та отримання вантажу, а також з виконанням інших робіт, які мають відношення до перевезення вантажів згідно з договором транспортної експедиції.

Тема 3 ПІДПРИЄМСТВА ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

3.1 Тенденції розвитку транспортно-експедиційних підприємств (ТЕП)

ТЕП за рубежом за родом діяльності умовно можна розділити на чисто експедиторські, котрі займаються організацією перевезень, оформленням документів, складськими операціями і т.д., і змішаного типу, що мають свої технічні і транспортні засоби і виконують частково роль перевізника (у ФРН більш 80 % ТЕП мають свої транспортні засоби).

В даний час значна кількість ТЕП (кілька тисяч) розрізняється за розмірами, сферою діяльності і спеціалізації. Багато змішаних ТЕП мають у своєму розпорядженні значні основні фонди (парк рухомого складу, спеціалізовані складські площі і сховища, вантажно-розвантажувальні механізми й інше устаткування, ЕОМ). Наприклад, у ФРН приблизно 35 % експедиційних підприємств мають у своєму розпорядженні складські площі.

В умовах конкуренції володіння інформацією й оволодіння швидкісними методами її передачі і прийому стає вирішальним фактором, особливо в діяльності організаторів транспортного процесу, тому що розвиток систем

автоматичного обміну інформацією може значно розширити сферу їхньої діяльності при високій технічній оснащеності, або, навпроти, значно її звужити, якщо інші партнери (конкуренти) освоюють цю сферу діяльності.

У ФРН більш 82 % усіх ТЕП користуються електронно-обчислювальною технікою. Близько 39 % з них застосовують ці засоби в адміністративних цілях (бухоблік, платіжні відомості), а 75 % експедиційних підприємств використовують їх для здійснення внутрішніх операцій (оптимізація маршрутів перевезення і партій вантажів, комплектування інформації про транспортні ринки, розрахунки, контроль за відправленням).

Організаційні структури підприємств (об'єднань) відрізняються один від одного складом, порядком підпорядкованості і взаємозв'язками організаційних одиниць, що виконують функції по управлінню виробництвом, ступенем централізації функцій управління і рівнем самостійності виробничо-господарських одиниць.

3.2 Принципи побудови транспортно-експедиційних підприємств

Загальні принципи побудови транспортно-експедиційних організацій і підприємств:

1. Необов'язковість типової структури і типового штатного розкладу, тому що потреби в транспортній експедиції формуються під впливом багатьох факторів.
2. Можливість різного ступеня децентралізації в управлінні.
3. Необхідність сполучення в структурах властивостей стійкості і пристосовності.
4. Розширення сфер діяльності ТЕП без збільшення чисельності виробничих одиниць.
5. Угрупування підрозділів по ознаці однорідності комплексу послуг, що робляться, чи «сегментів ринку».
6. Усе більше цілеспрямоване підпорядкування діяльності ТЕП кінцевої мети приводить до задоволення вимог конкретного споживача.
7. Створення підрозділів ТЕП (об'єднань), що здійснюють стратегічне управління.

3.3 Структура і функції транспортно-експедиційного підприємства і його відділень

Функції ТЕП і його відділень наступні. На основі заявок вантажовласників, даних про обсяги перевезень вантажів, виконуваних обслуговуючими видами транспорту, і ув'язнених договорів ТЕП складає проекти виробничо-фінансових планів, розробляє і здійснює заходи щодо впровадження передових методів праці і нової техніки, поліпшення технології транспортного процесу і вантажно-розвантажувальних робіт, максимальному підвищенню техніко-експлуатаційних і фінансово-економічних показників роботи, здійснює керівництво винахідницькою і раціоналізаторською діяльністю і роботою по обміну досвідом і технічною інформацією і контроль за дотриманням техніки безпеки, охорони праці, промислової санітарії і законності.

3.4 Структура транспортно-експедиційних підприємств різних форм ТЕО транспортних вузлів

Структура ТЕП складається з підрозділів, що безпосередньо зв'язані зі здійсненням перевезень вантажів і ТЕО.

Можна виділити управлінські підрозділи. Вони зв'язані з організацією робіт з ТЕО (це відділ транспортної експедиції і товарна контора). Крім того, з ТЕО зв'язані і виробничі підрозділи, що організовують заведення і вивіз вантажів із транспортних вузлів, а також експедиційні операції і послуги. Їх доцільно створювати при ТЕО відправників і одержувачів по однієї чи декілька близько розташованим станціям і портам в умовах невеликих обсягів переробки вантажів (до 200 тис. т/рік) і при перевазі навалочних вантажів (для цих вантажів трудомісткість експедиційних операцій мала і транспортно-експедиційні відділення спеціалізуються, як правило, в основному на організацію перевезень). Крім обслуговування транспортних вузлів у місті таке підприємство може обслуговувати клієнтуру периферійних і сільських районів.

Збільшення функцій ТЕП другої форми організації приводить до появи відділів механізації вантажно-розвантажувальних робіт.

Вони можуть виконуватися на території залізничних станцій, портів і в розподільних центрах (автостанціях), а також у відправників і одержувачів.

Ці ТЕП раціональні при обсягах заведення і вивозу вантажів порядку 200–350 тис. т/рік і обслуговуванні недостатньо оснащених технічними

засобами перевалки вантажів відправників і одержувачів. Для них характерна робота з значними обсягами вантажів у контейнерах.

Для ТЕП третьої форми організації, на відміну від другої форми, характерне виконання складських операцій.

Такі ТЕП доцільні при обсягах перевезень 300–700 тис. т у рік. Велика питома вага дрібних відправок і навалочних вантажів. Обсяг по прямому варіанті переробки вантажів невеликий і відповідно збільшує роль складської переробки. ТЕП третьої форми займаються організацією контейнерних перевезень, мають систему контейнерних майданчиків (автомобільні контейнери).

Найбільш повний комплекс транспортно-експедиційних операцій і послуг виконується комплексними ТЕП четвертої форми організації ТЕО. У цих ТЕП за рахунок могутньої виробничо-технічної бази є реальні можливості повного і якісного задоволення потреб у транспортній експедиції.

Такі підприємства доцільно створювати при обслуговуванні численної клієнтури і значних (більш 700 тис. т у рік) обсягах завезення і вивозу вантажів із транспортних вузлів. При цьому можуть бути об'єднані слабо використовувані під'їзні залізничні колії, вантажно-розвантажувальні механізми і вантажні площадки відправників і одержувачів.

Таким чином, у залежності від конкретних умов обслуговування клієнтури в транспортних вузлах кожна з чотирьох основних форм організації ТЕО може виявитися більш кращою. Слід, однак, відзначити, що існуючі тенденції до концентрації вантажної роботи на великих транспортних вузлах зв'язані з підвищенням рівня спеціалізації підприємств транспортної експедиції, оснащення їх високопродуктивними машинами і механізмами. Тому в майбутньому найбільший розвиток одержать підприємства четвертої форми організації ТЕО, що дозволить підвищити техніко-економічні показники усіх взаємодіючих видів транспорту, а також якість обслуговування ними відправників і одержувачів.

Тема 4 ТЕХНОЛОГІЧНИЙ ПРОЦЕС ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

4.1 Технологічний процес комплексного еталонного транспортно-експедиційного обслуговування

Транспортна експедиція містить у собі великий комплекс додаткових стосовно транспортного процесу операцій. Вид і обсяг цих операцій, виконуваних при перевезеннях вантажів, різні. Вони обумовлюються характером і видом перевезених вантажів. Більшість операцій не зв'язані між собою і можуть виконуватися як однією, так і декількома різними організаціями. Однак практика роботи підтверджує доцільність виконання усіх функцій, зв'язаних із процесом переміщення вантажу, спеціалізованими транспортно-експедиційними підприємствами. Така організація транспортно-експедиційної роботи цілком звільняє відправників вантажу і вантажоодержувачів від виконання функцій, зв'язаних з доставкою вантажу, сприяє значному поліпшенню транспортного процесу. Однак з цього не випливає, що транспортно-експедиційні підприємства повинні виконувати весь перелік допоміжних операцій, що супроводжують організацію і здійснення транспортного процесу. Питання полягає у виборі переліку операцій з метою виконання вимог клієнтури, що обслуговується, до рівня якості експедиційного обслуговування, що включають:

- створення умов для раціональної організації перевезень вантажів і поліпшення використання транспортних засобів;
- забезпечення максимальних зручностей для відправників вантажу і вантажоодержувачів;
- зниження вартості виконання допоміжних операцій.

В даний час комплекс транспортно-експедиційних послуг, пропонуваній автомобільним транспортом відправникам вантажу і вантажоодержувачам, незначний і складає всього 15–20 % необхідного обсягу. Причому навіть з цього мінімального переліку послуг окремі операції часто не виконуються чи виконуються незначним числом підприємств. До таких операцій відносяться, наприклад, навантажувально-розвантажувальні і складські роботи.

4.2 Методика вибору раціональної форми організації транспортно-експедиційного обслуговування підприємств і організацій

При взаємодії автомобільного транспорту з іншими видами транспорту важливим питанням організації й управління є обґрунтування раціональної форми ТЕО для конкретних умов роботи.

Необхідність рішення цього питання обумовлена: з одного боку, загальними тенденціями розвитку транспортної експедиції, з іншого боку, – прагненням до створення найбільш ефективної системи ТЕО при наявних обмеженнях.

Є різні методики визначення раціональних форм організації ТЕО для конкретних умов, у яких один загальний недолік: раціональність форм обумовлювалася з погляду або здійснюючого обслуговування підприємства, або транспортного вузла, або магістрального транспорту, або клієнта.

Вибір раціонального варіанту ТЕО можна здійснити на основі технологічного порівняння варіантів. Таке порівняння включає розгляд різних варіантів технології виконання ТЕО та перевізного процесу при змішаних перевезеннях вантажів за участю автомобільного транспорту.

Основою для порівняння технології виконання експедиційних операцій є порівняння кількості міжвідомчих передач вантажу та кількості договірних зв'язків між учасниками процесу доставки вантажу.

4.3 Методика визначення доцільного використання залізничного й автомобільного транспорту у вантажних перевезеннях

Основним критерієм економічної оцінки при розподілі вантажів між магістральними видами транспорту є мінімум витрат суспільної праці на постачання продукції з пункту виробництва в пункт споживання.

Грошовим вираженням цих витрат є поточні (експлуатаційні) витрати і капвкладення, а також прирівнювані до них оборотні кошти, що знаходяться в процесі перевезення.

Раціональний вид транспорту у вантажних перевезеннях обумовлюється на основі техніко-економічних розрахунків зазначених витрат, зв'язаних з доставкою продукції безпосередньо від складу постачальника до складу споживача.

Порівняння варіантів розподілу вантажообігу між видами транспорту виробляється по величині приведених витрат.

Аналогічно встановлюється й економічно доцільний вид транспорту при виникненні нової кореспонденції. Різниця буде полягати лише в структурі і величині варіантів витрат, що враховуються при порівнянні.

Часто необхідно установити сфери доцільного використання того чи іншого виду транспорту. Визначити границі, що розділяють сфери економічного застосування розглянутих видів транспорту, неможливо. Цьому перешкоджає велика кількість факторів, що впливають на величину витрат кожного виду транспорту. Причому фактори діють у протилежних напрямках і можуть сполучатися у всіляких комбінаціях.

Практично в залежності від рішення поставлених задач обумовлюються мінімальні сфери чи зразкові (середні) сфери, обчислені на підставі середніх умов перевезень вантажів на кожному з розглянутих видів транспорту. Але у всіх випадках відстані, при яких сума витрат виявиться однакою, визначають границі сфер використання того чи іншого виду транспорту.

При виборі виду транспорту і порівнянні варіантів виникають питання про повноту обліку витрат і про способи порівняння варіантів. По питанню повноти обліку витрат серед економістів розбіжностей немає: при порівнянні варіантів повинні бути ураховані усі витрати на перевезення від складу відправника до складу одержувача. По другому питанню немає єдності думок. При цьому помилково протиставляються один одному способи порівняння варіантів по повним і по витратах, що змінюються, (іноді цей метод називають методом додатково виникаючих витрат, що не зовсім правильно відображає його сутність).

4.4 Методичні основи проектування систем якості на транспортно-експедиційних підприємствах

Загальне визначення оцінки якості продукції прийнятно і до якості транспортного обслуговування. У загальному виді якість обумовлюється як сукупність властивостей продукції, що обумовлюють її придатність задовольняти визначені потреби відповідно до її призначення (стандарт ISO 9002).

Якість транспортного обслуговування повинна обумовлюватися показниками, що характеризують повноту і ступінь задоволення потреб споживачів цих послуг.

При оцінці якості ТЕО основним є вимога клієнтури до схоронності вантажів і своєчасності їхнього перевезення.

Дотримання встановленого терміну доставки вантажу в межах визначеного регіону робить ТЕО дуже важливим і кошовою для клієнтури. Становить інтерес використання в США і Канаді міжміських автобусів для термінової доставки дрібнопартіонних вантажів.

Зіставлення тарифів залізничного й автотранспорту, проведене в Міністерстві транспорту Швеції, показало, що тарифи на перевезення автотранспортом нижче тарифів на перевезення залізничним транспортом. Навіть при більш високих тарифах на автотранспорті вартість усього перевезення вантажу нижче в результаті більшої швидкості доставки.

При розробці нормативів якості ТЕО підприємств і організацій народного господарства АТЗК розглядали два напрямки діяльності ТЕП при оцінці якості ТЕО:

- ступінь задоволення потреб клієнтури в централізованому перевезенні вантажів з виконанням експедиційних послуг;
- рівень внутрівиробничої діяльності підприємств і підрозділів, що здійснюють ТЕО.

Кожний із критеріїв оцінки якості характеризується набором показників, структура яких залежить від конкретних умов роботи.

На підставі розглянутих принципів можна сформулювати основну концепцію оцінки якості ТЕО. Ця оцінка повинна відображати не тільки досягнутий рівень внутрішньогалузевих показників роботи автотранспорту, але, головним чином, враховувати вимоги, пропоновані клієнтурою до системи ТЕО.

Тема 5 ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ ТА ОРГАНІЗАЦІЙ В УМОВАХ РИНКУ

5.1 Особливості функціонування служб транспортного сервісу в ринкових умовах

Методологічною основою рішення задач маркетингу-концепції є системний аналіз функціонування ринку. З цією метою досліджуються взаємозв'язки між різними факторами маркетингового середовища, збирається й аналізується маркетинг-інформація, будуються моделі функціонування ринку і в остаточному підсумку прогнозується стратегія поведінки підприємця на ринку.

Першорядне значення в маркетингу мають створення і забезпечення

надійного функціонування каналів вантажопотоків і ідентифікація торгових сегментів – торгових зон підприємств, фірм і т.д. Адже 20–25% часу до моменту споживання товари циркулюють на каналах вантажопотоків.

На транспортному ринку функціонують економічні суб'єкти – агенти економічних відносин, що беруть участь у виробництві і розподілі економічних благ. До них відносяться залізниці, відправники вантажу, вантажоодержувачі.

У сучасних умовах усе більшого значення набуває транспортний сервіс (ТС). З одного боку, він гарантує діяльність суб'єктів логістичних каналів вантажопотоків, зміцнює їхні горизонтальні економічні зв'язки, з іншого, – вибір і оптимізація транспортного сервісу являє собою важливу соціальну й економічну проблему. Вона містить у собі економічне обґрунтування доцільного рівня сервісу: вибір оптимальної стратегії обслуговування, якщо перед фірмою-споживачем сервісу виникають альтернативні варіанти: оптимальний розподіл взаємозамінних сервісних послуг між центрами сервісу за критерієм мінімуму витрат. Основними задачами є визначення раціонального рівня концентрації сервісних послуг у центрах транспортного сервісу і визначення їхньої оптимальної кількості на полігоні обслуговування. У рамках рішення цієї задачі повинні бути ідентифіковані границі торгових сегментів, що обслуговуються центрами сервісу (агентськими пунктами).

5.2 Економіко-математична модель вибору оптимального рівня концентрації транспортно-експедиційного обслуговування

Вибір оптимального рівня концентрації транспортно-експедиційного обслуговування зводиться до визначення доцільного числа центрів сервісу на полігоні обслуговування. Якщо прийняти як критерій оптимальності народногосподарські витрати, то при збільшенні і заданої щільності розподілу вантажу δ на полігоні зростають адміністративно-управлінські витрати, витрати на комісування і разом з тим зменшуються витрати, зв'язані з доставкою вантажів автомобільним транспортом.

До основних видів транспортно-експедиційних послуг відносяться: комплектація і документальне оформлення; інформаційне обслуговування; доставка вантажів автомобільним транспортом. Крім того, необхідно враховувати адміністративно-управлінські витрати, зв'язані з діяльністю центрів сервісу.

5.3 Економіко-математична модель вибору ефективної стратегії обслуговування споживачів транспортних послуг

При виборі стратегії обслуговування споживачів проф. Сміхов А.О. рекомендує розглядати дві моделі сервісу. Перша модель характеризується тим, що кожен підприємець здійснює вибір, керуючись тільки індивідуальними інтересами. Він одержує інформацію про тарифи на виконання окремих видів послуг, наданих тими чи іншими центрами сервісу.

Друга модель описує більш загальну ситуацію, коли на полігоні, крім декількох центрів сервісу – дистриб'юторів, розташовується $i = 1 \div n$ фірм, що належать однієї корпорації чи компанії.

Ринок транспортних послуг припускає одночасну діяльність на полігоні декількох конкуруючих центрів сервісу, кожний з яких може виконувати безліч доручень. Якщо можливі альтернативні варіанти, споживач транспортного сервісу може вибрати найбільш вигідну стратегію обслуговування. При виборі найкращого варіанта, якщо усі фірми, що здійснюють сервіс, в однаковій мірі забезпечують високу якість обслуговування, споживач буде орієнтуватися на одержання найбільшого економічного ефекту і на максимальне скорочення витрат по виконанню його доручень.

В умовах ситуації на транспортному ринку рішення задачі розподілу повинно бути пов'язано зі створенням сучасної комп'ютерної бази даних, за допомогою якої можна оперативно відслідковувати кон'юнктуру і структуру транспортного ринку, включаючи дистриб'юторські центри транспортних послуг.

Використання сучасних інформаційних технологій дозволило в динаміці вирішити задачу розподілу, необхідну для проведення широкого після оптимізаційного аналізу.

Визначити економічну доцільність залучення для компанії посередників можна таким способом.

Тема 6 ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ

6.1 Структура мережі транспортно-експедиційного обслуговування населення

Підприємства ТЕО населення покликані задовольняти потреби населення в послугах, зв'язаних з побутовими перевезеннями вантажів і поїздками пасажирів на міжміських видах транспорту.

Під послугою розуміють комплекс супутніх перевізному процесу чи операцій робіт (оформлення транспортних документів, прийом, здача вантажу, навантажувально-розвантажувальні і пакувальні роботи, підйом (спуск) вантажів на поверхи, тимчасове збереження, інформування замовника про надходження на його адресу вантажу, попередній продаж квитків пасажиром, бронювання місць у готелях і ін.). Ці операції і послуги називаються *експедиційними*, а комплекс робіт з перевезення вантажів – *транспортними*, а в сукупності – *транспортно-експедиційними*.

Організація ТЕО створює значні зручності для населення. Надати населенню такий широкий комплекс послуг і операцій може тільки спеціалізоване підприємство ТЕО населення.

Для виконання замовлень населення підприємство ТЕО укладає договори з відповідними підприємствами (торговими, заводами і фабриками-виготовлювачами, залізничними станціями, портами, нафтобазами, газонаповнювальними станціями, підприємствами комунального господарства й ін.). Виконання цих функцій багато в чому залежить від структури підприємств ТЕО і визначає потребу в них самих широких шарів населення. Тому максимальне наближення їх до споживача є одним з найважливіших критеріїв при виборі структури мережі підприємств.

Найбільше доцільно розташовувати мережу підприємств за адміністративно-територіальному принципу, тобто в кожному обласному центрі створюється спеціалізоване підприємство ТЕО населення, що має у своєму складі розгалужену мережу міських і районних агентств, а останні – мережа приймальних пунктів.

Для забезпечення однаковості в діяльності підприємств ТЕО населення, надання їм практичної, методичної, технічної допомоги, а також для виробничо-оперативного керівництва і контролю за діяльністю підприємств створений державний орган центрального керівництва ТЕО.

6.2 Класифікація і характеристика транспортно-експедиційних послуг населення

За характером виконання чи за відмінними ознаками транспортно-експедиційні послуги можуть бути об'єднані у певні групи (група послуг обслуговування пасажирів – попередній продаж квитків, бронювання місць у готелях, таксі; група міжміських перевезень – перевезення вантажів дрібними відправками, у контейнерах.).

Послуги підрозділяються на види, що мають свої технологічні ознаки і відрізняються один від іншого обсягом і змістом робіт. Види послуг можуть мати ознаки як різні по характеру виконання (продаж квитків, перевезення вантажів, збереження транспортних засобів), так і загальні (перевезення палива, меблів, домашніх речей).

Ряд послуг за одним призначенням можуть підрозділятися на окремі види. Наприклад, попередній продаж квитків на різні види транспорту. Кожен вид послуг складається з певних операцій чи робіт: приймально-здавальних, оформлювальних, експедиційних, вантажно-розвантажувальних і ін.

За організаційними ознаками транспортно-експедиційні послуги можна об'єднати в чотири групи:

1. Внутріміські і приміські перевезення вантажів населення.
2. ТЕО при міжміських перевезеннях вантажів.
3. ТЕО пасажирів.
4. Обслуговування населення сільської місцевості.

З розвитком і удосконалюванням системи ТЕО населення перелік видів послуг кожної групи збільшується.

6.3 Технологія виконання основних видів послуг міських і приміських перевезень вантажів населенню

Технологія виконання основних видів послуг міських і приміських перевезень вантажів населенню наступна. Прийом замовлення на доставку товарів здійснює працівник приймального пункту в торговому підприємстві. Виконується ця операція в поточному чи наступному дні. Для цього за приймальним пунктом закріплюється необхідна кількість автомобілів із бригадами вантажників з 2-3 чоловік.

Оформлення замовлень: агент перевіряє і залишає товарний і касовий чеки, пропоновані замовником після оплати покупки, розраховує вартість

доставки по встановлених тарифах і виписує замовлення-квитанцію в трьох екземплярах, у якій указує П.І.Б. замовника, адресу і час доставки, перелік предметів і вартість доставки. Два екземпляри замовлення-квитанції видаються покупцю для оплати в касі торгового підприємства транспортно-експедиційних послуг. Після оплати доставки покупець повертає агенту замовлення-квитанції. Третій екземпляр замовлення-квитанції видається покупцю.

Агент на продані предмети заповнює талони «продане», ставить свій підпис і наклеює їх на кожен предмет. Одночасно агент приймає від продавця ключі, скла, фурнітуру і до відправлення покупцю зберігає їх в окремому місці.

Прийняті замовлення агент заносить у журнал реєстрації установленної форми і комплектує документи за часом виконання замовлень. Комплект документів на доставку товарів (другий екземпляр замовлення-квитанції, товарний і касовий чеки) агент передає під розписку вантажнику, що сполучає з основною роботою функції експедитора.

Вантажники виносять з магазину куплені товари і вантажать в автомобіль, здавши контролеру магазину касовий чек.

Доставлені на будинок товари вантажники вивантажують з автомобіля, піднімають на поверху, заносять у квартиру і здають замовнику разом з товарним чеком. У замовленні-квитанції він відзначає час доставки і ставить свій підпис.

При відсутності одержувача чи відмовлення прийняти товару вантажники повертають їх у торгове підприємство. На передані товари в магазин ст. продавець видає охоронну розписку і робить оцінку на другому екземплярі замовлення-квитанції про повернення товарів, що здається агенту приймального пункту. Якщо відмовлення прийняття товарів через виявлені дефекти, то працівник агентства складає акт за установленною формою, де вказує найменування товару, номер замовлення-квитанції, дату, адресу доставки і причини відмовлення.

Наприкінці робочого дня агент оформляє реєстр на здачу в агентство замовлень-квитанцій, вказуючи в ньому отримані суми за доставку товарів, приймає замовлення-квитанції від вантажника по виконаних доставках і відзначає в журналі виконання замовлень, а в шляховому листі водія — час закінчення роботи і показання спідометра. Реєстр і замовлення-квитанції здаються в агентство. По реєстру перераховують з розрахункового рахунка торгового підприємства на розрахунковий рахунок ТЕП суми, отримані за доставку.

6.4 Планування, облік і аналіз роботи підприємств транспортно-експедиційного обслуговування населення

Основним завданням плану по ТЕО населення є забезпечення більш повного задоволення населення в транспортно-експедиційних послугах. Тому розробці плану передують глибокий і всебічний аналіз досягнутого рівня ТЕО населення.

Результатом аналізу є встановлення ступеня задоволення населення в транспортно-експедиційних послугах; можливості матеріально-технічної бази; динаміки показників ТЕО населення за ряд років для встановлення об'єктивних закономірностей, які повинні бути враховані при розробці плану.

На підставі встановленого обсягу реалізації побутових послуг підприємства ТЕО розробляють плани за видами послуг, в т.ч. у сільській місцевості.

Крім вартісних показників, підприємства ТЕО планують натуральні показники: кількість послуг – всього за окремими видами.

Розподіл обсягу реалізації побутових послуг за видами, поєднання вартісних і натуральних показників у плані, а також оцінка результатів діяльності з виконання плану реалізації побутових послуг не тільки в цілому. Але і за окремими видами послуг і за кількістю виконаних замовлень (послуг) зобов'язує підприємства ТЕО приймати від населення будь-які замовлення на транспортні послуги – великі і дрібні, комплексні та прості, дорогі й дешеві.

Показниками використання рухомого складу в сфері ТЕО населення є виробіток в гривнях на 1 автомобіле-день і тривалість роботи автомобіля за добу.

Виробіток автомобіля залежить як від якості його використання (це визначається рівнем організації ТЕО населення), так і від структури транспортних послуг. Тому виробіток в гривнях на 1 автомобіле-день планується по підприємству в цілому і за основними видами транспортних послуг.

Підприємства ТЕО на підставі встановлених для них планів планують роботу філій та агентств, які в свою чергу планують обсяг робіт для приймальних пунктів.

6.5 Методика оперативного планування поточних замовлень населення на транспортно-експедиційне обслуговування

У великих містах з розгалуженою мережею приймальних пунктів трансакгентств при відсутності радіозв'язку диспетчера агентства з автомобілями та попередньої інформації про надходження товарів у торгівлю (великогабаритних предметів меблів, холодильників, пральних машин, піаніно, телевізори, предмети сантехніки тощо), а також замовлень на перевезення домашніх речей з квартири до квартири, в пункти і з пунктів прокату, ательє з ремонту побутової техніки та ін., значна кількість виділених для цих перевезень автомобілів використовується незадовільно.

У цих умовах для запобігання зриву виконання поточних замовлень і скорочення витрат на їх використання рекомендується метод організації транспортного процесу, який забезпечує більш чітке виконання замовлень, що надійшли при мінімальному непродуктивному пробігу і простою автомобілів.

Особливість запропонованого методу організації транспортного процесу за поточними замовленнями полягає в заміні діючої схеми руху автомобілів за маятниковими маршрутами із зворотнім не завантаженим пробігом на систему роботи за маршрутами з більш високим коефіцієнтом завантаження. У цьому випадку виключається жорстке закріплення автомобілів за певними об'єктами (магазинами).

Кожен автомобіль після вивантаження в тій чи іншій зоні (районі) міста повинен подаватися під завантаження наступним замовленням в один із закріплених за даною зоною магазинів (об'єктів).

В основі системи пропонується наявність оптимальної план-схеми руху автомобілів, розрахованої на місяць (квартал), яка оперативно коригується відповідно до конкретної ситуації, що склалася в системі. Завдання вирішується за допомогою комплексу програм на ЕОМ при наступних вихідних даних.

Сукупність усіх об'єктів (магазинів) і зон (районів) міста розглядається як єдина система взаємопов'язаних покупців транспортно-експедиційного обслуговування, в якій кожен автомобіль після вивантаження в тій чи іншій зоні за командою з єдиного центру (ЦДС) направляються у встановленій черговості під завантаження в один із закріплених за даною зоною магазинів.

При оперативному плануванні диспетчер використовує наступні нормативно-довідкові матеріали:

- карту-схему міста, карту області, довідники відстаней;
- ліміт автотранспорту (за типами і марками), що виділяється цьому

трансагентству в середньому на день.

При використанні в трансагентствах вантажних таксомоторів для обслуговування громадян виконання поточних замовлень, що надходять протягом дня, диспетчер трансагентства забезпечує переважно радіофікованими автомобілями, а також шляхом оперативного регулювання по телефону автомобілів між стоянками.

Кожен водій радіофікованого вантажного автомобіля доповідає по радіо про місце свого знаходження після виконання чергової поїздки. Диспетчер агентства пропонує водієві чергове замовлення або відправляє водія на найближчу стоянку.

6.6 Визначення потреб населення у транспортно-експедиційному обслуговуванні

Обсяг доходів від реалізації побутових транспортно-експедиційних послуг планують виходячи з потреб населення на ці послуги.

Знання попиту на транспортно-експедиційні послуги дозволяє обґрунтувати перспективні та поточні плани, розрахувати потребу у спеціалізованому рухомому складі, в необхідній кількості робітників і службовців для підприємств ТЕО населення.

Всі види послуг діляться на дві групи для визначення потреби населення в транспортно-експедиційних послугах.

Перша група – транспортно-експедиційні послуги, розрахунок задоволення потреби в яких знаходиться в залежності від планів реалізації товарів торговельної мережі; введення житлової площі і т.п. До цієї групи відносяться:

- доставка населенню меблів, холодильників, пральних машин, телевізорів та інших товарів з торговельної мережі;
- перевезення палива, будматеріалів, домашніх речей з квартири на квартиру;
- перевезення вантажів у контейнерах, дрібними відправками та багажем;
- упаковка вантажу;
- попередній продаж квитків на різні види транспорту;
- бронювання місць у готелі;
- доставка в ремонт та з ремонту шин легкових автомобілів, що належать громадянам;
- доставка населенню балонів зі скрапленим газом та ін

Друга група – транспортно-експедиційні послуги, розрахунок задоволення потреби в яких залежить від вивчення і визначення попиту населення на ці послуги. До цієї групи відносяться:

- перевезення домашніх речей на дачу і з дачі, в комісійні магазини, в ремонтні майстерні;
- поставка сільськогосподарських продуктів з присадибних ділянок на колгоспні ринки, з колгоспних ринків на будинок покупцям;
- доставка різних сільськогосподарських вантажів (кормів, добрив тощо);
- попередні замовлення на автомобілі-таксі;
- обслуговування молодят та інші види послуг.

Обсяги реалізації побутових транспортних послуг першої групи визначають на підставі планів реалізації населенню меблів, палива, будматеріалів, планів перевезень вантажів у контейнерах, планів введення житлоплощі, планів перевезень пасажирів, підтверджених торговими, транспортними та іншими організаціями на планований рік.

Розрахунок потреби населення в транспортно-експедиційних послугах другої групи – складний. Тому обсяги доходів від цих послуг визначають шляхом встановлення їх частки по відношенню до інших видів послуг або загальним обсягом доходів.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Нагорний Є. В. Транспортно-експедиційне обслуговування підприємств та організацій в умовах ринку : навч. посіб. / Є. В. Нагорний, Н. Ю. Черниш. – Харків : ХНАДУ, 2002. – 358 с.
2. Воркут А. І. Вантажні автомобільні перевезення. / А. І. Воркут. – [2-е вид. перер. і доп.]. – Київ : Вища школа, 1986. – 447 с.
3. Герасимчук В. Г., Маркетинг: теорія і практика : навч. посіб. / В. Г. Герасимчук. – Київ : Вища школа, 1994. – 327 с.
4. Дмитриев В. И. Основы изучения и прогнозирования спроса на бытовые услуги. / В. И. Дмитриев. – Москва : Легпромиздат, 1986. – 78 с.
5. Котлер Ф. Основы маркетинга. / Ф. Котлер. – Санкт-Петербург : АО «Карона», Азот «Литера Плюс», 1994. – 698 с.
6. Буянов Е. В. Организация системы транспортно-экспедиционного обслуживания народного хозяйства. / Е. В. Буянов, С. В. Зайцева и др. – Москва : 1989. – 68 с.
7. Гаранина Л. И. Организация транспортно-экспедиционного обслуживания населения. / Л. И. Гаранина, Б. В. Савульчик, Т. Е. Браунштейн, Е. Г. Ключникова. – Москва : Транспорт, 1978. – 192 с.

Навчальне видання

Давідіч Юрій Олександрович
Фалецька Галина Іванівна

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

з дисципліни

«ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИЦІЙНА РОБОТА»

*(для студентів 2 курсу денної і 5 курсу заочної форм навчання
напряму підготовки 6.070101 – Транспортні технології
(за видами транспорту))*

Відповідальний за випуск *В. К. Доля*

За авторською редакцією

Комп'ютерне верстання *К. А. Алексанян*

План 2013, поз. 134 Л

Підп. до друку 21.11.2016

Друк на різнографі

Тираж 50 пр.

Формат 60x84/16

Ум. друк. арк. 1,1

Зам. №

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002

Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК №5328 від 11.04.2017 р.